

进一步改善医疗服务行动

(“改善群众就医体验”主题活动, “三好一满意”活动)

简 报

2018 年第 8 期 (总第 94 期)

江西省卫生计生系统进一步改善
医疗服务行动工作领导小组办公室

2018 年 8 月 31 日

目 录

【进一步改善医疗服务 2018 年重点工作进展情况 (截至 2018 年 8 月 25 日)】

【新闻稿】

2018 年全国“进一步改善医疗服务行动计划”推进会在九江举行

省卫生计生委组织开展进一步改善医疗服务 2018 年重点工作观摩交流和座谈活动

【典型案例】

南大二附院多措并举改善群众就医体验

大医精诚佑民康 春暖杏林今更妍

——九江市中医医院改善医疗服务行动纪实

【他山之石】

从“小窗口”到“百平米”

一站式出入院服务中心让医院围着患者转

——上海市第一人民医院

【简讯】

进一步改善医疗服务 2018 年重点工作进度表

（截至 2018 年 8 月 25 日）

重点工作	内容	设区市										
		南昌市第一医院	九江市第一人民医院	景德镇第一人民医院	萍乡市人民医院	新余市人民医院	鹰潭市人民医院	赣州市人民医院	宜春市人民医院	上饶市人民医院	吉安市中心人民医院	抚州市第一人民医院
落实探视制度, 实行门禁管理	实行门禁管理病区占比	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	20.5%	0%	32.14%
	探视制度	有	无	无	有	无	无	有	无	有	有	有
	配套制度	无	无	无	《陪伴制度》	无	无	《探视、陪伴管理制度》	无	无	《安全保卫制度》	《探视、陪伴管理制度》
建立住院服务中心, 实现一站式服务	统一办理入出院结算	是										
	统一调配全院床位	是	否	是	是	是	是	否	是	是	是	否
	统一预约检查检验	是	是	是	是	否	是	是	是	是	否	否
	统一提供出院带药服务	否	是	是	是	否	是	否	否	是	是	是
	统一组织出院患者回访	是	是	是	否	是	是	是	是	是	是	是
	一周内电话随访率	100%	78%	92%	94.32%	100%	40%	92.1%	90%	70%	27.8%	部分病种 100%, 其他 60%
改善候诊	一级分诊	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是

重点工作	内容	设区市										
		南昌市第一医院	九江市第一人民医院	景德镇第一人民医院	萍乡市人民医院	新余市人民医院	鹰潭市人民医院	赣州市人民医院	宜春市人民医院	上饶市人民医院	吉安市中心人民医院	抚州市第一人民医院
就诊环境, 彰显人文关怀	二级分诊	是	是	是	是	是	是	是	否	是	是	是
	候诊区座椅数满足需求	是	否	是	是	否	否	是	是	是	是	是
	一医一患一诊室占比	76.71%	93.24%	72.41%	100%	12.35%	100%	南院100%、北院82.76%	50%	100%	31.75%	55.05%
	候诊区舒缓情绪服务	网络、电视、阅读、共享按摩椅	网络、电视、阅读	电视、阅读	网络、阅读、音乐	网络、电视	按摩椅	网络、电视、阅读	电视、广播	电视、阅读	无	无
积极应用信息技术, 提供便捷服务	实时推送就诊信息内容	无	挂号预约序号、门诊处方信息、检验结果	无	就诊提醒、检验结果	检验检查报告	检验信息、体检信息、预约挂号时间、候诊信息	就诊检查提醒、缴费	检验结果	就诊提醒	无	无
	便捷结算方式	移动支付、自助缴费	移动支付、床旁结算、自助缴费	床旁结算	移动支付、诊间结算、自助缴费	自助缴费	移动支付、自助缴费	移动支付、诊间结算、自助缴费、床旁结算	自助缴费、床旁结算	移动支付、自助缴费	否	移动支付、床旁结算、自助缴费
	便捷支付费用占比	54%	35%	0%	34.2%	19.46%	30-40%	44%	50%	50%	0%	37.9%
建立预约诊疗制度,	建立预约诊疗制度	是										

重点工作	内容	设区市											
		南昌市第一医院	九江市第一人民医院	景德镇第一人民医院	萍乡市人民医院	新余市人民医院	鹰潭市人民医院	赣州市人民医院	宜春市人民医院	上饶市人民医院	吉安市中心人民医院	抚州市第一人民医院	
提高就诊效率	预约项目	挂号、住院	挂号、检查检验、就诊	挂号、就诊	挂号、检查检验、就诊、住院	挂号、检查检验、就诊、住院	挂号、检查检验、就诊	挂号、检查检验、就诊、住院	挂号、检查检验、就诊、住院	挂号、检查检验、就诊、住院	挂号、检查检验、就诊、住院	挂号	挂号、检查检验、就诊、住院
	就诊分时段预约时间	1 小时	10 分钟	1 小时	5 分钟	20 分钟	1 小时	15 分钟	1 小时	0.5 小时	12 分钟	0.5 小时	
	检查检验分时段预约时间	1 小时	10 分钟	0.5 小时	1 小时	10 分钟	1 小时	15 分钟	1 小时	0.5 小时	0.5 小时	否	
	预约诊疗率	20%	73.52%	63.5%	39.97%	21.3%	2.33%	100%	40%	60%	2.3%	14%	
	复诊预约率	20%	86.6%	13%	80.93%	49.56%	未统计		60%	80%	17.1%	未统计	
	口腔复诊预约率	90%	88.71%	50%	89.7%	91.2%	未统计		80%	100%	0%	57%	
	产前检查复诊预约率			38%				5%					
	住院分时段预约检查率	10%	100%	98%	100%	91%	未统计	100%	0%	80%	0%	0%	
	门诊分时段预约就诊率	0%	95.6%	85%	95%	65.87%	100%			40%	2.04%	2%	
加强餐饮保障，满足病患需求	提供送餐	是											
	治疗饮食种类	否	低盐、低脂、糖尿病、低嘌呤饮食	糖尿病饮食	糖尿病、肾病饮食	糖尿病饮食	低盐低脂饮食；高热量、高蛋白、高维生素饮食	糖尿病、肾病、低盐低脂饮食	无	高热量、高蛋白、低蛋白、低脂肪、低盐、无盐低钠、高纤维素、糖尿病饮食	高热量、高蛋白、低蛋白、低脂肪、无盐低钠、要素膳食、特殊治疗膳食	糖尿病、低盐、低脂、低蛋白饮食	

重点工作	内容	设区市										
		南昌市第一医院	九江市第一人民医院	景德镇第一人民医院	萍乡市人民医院	新余市人民医院	鹰潭市人民医院	赣州市人民医院	宜春市人民医院	上饶市人民医院	吉安市中心人民医院	抚州市第一人民医院
强化卫生间管理,确保安全整洁舒适	设置挂钩率	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	设置扶手率	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%
	设置紧急呼叫装置率	80%	100%	75%	100%	0%	0%	100%	100%	40%	100%	0%
	手卫生设施种类及覆盖率	流动水、100%	流动水、手消毒剂等、100%	洗手液、干手纸等、80%	速效消毒液、洗手液、100%	洗手液、干手纸等、100%	洗手液、擦手纸等、100%	洗手液、擦手纸、100%	流动水、手消毒剂等、100%	脚踏式水龙头、洗手液等、50%	洗手液、干手纸等、100%	流动水80%
建立临床路径管理制度,提高医疗质量	临床路径管理病例占比	16.9%	12%	33.98%	38.3%	55.12%	35.3%	24.06%	30.3%	33%	23.9%	22.8%
	临床路径平均完成率	80.5%	95%	93.55%	94.8%	96.5%	99.78%	92.5%	87.5%	70%	77.5%	90.06%
	临床路径管理信息化	否	是	是	否	是	是	是	是	是	是	是
	临床路径“医护患”一体化	否	否	否		否	否	是	否	否	是	否
	医联体一体化临床路径	否										
推广多学科诊疗,提高诊疗准确性	糖尿病足、压力性溃疡、血管性溃疡、外科手术等经久不愈等慢性创面修复	结直肠癌、脑梗死、冠心病等86个病种	高危孕妇、多系统疾病	糖尿病足、结直肠癌、胸部肿瘤、胃及软组织肿瘤、老年病、肝脏占位	颈椎病、痛风、疑难风湿病病种	帕金森、痛风、呼吸暂停综合征、胃癌病种	淋巴瘤、结直肠癌、支气管肺癌、乳腺癌、糖尿病足	带状疱疹、糖尿病足	无	肺部、肝脏肿瘤	肺癌、脑卒中	

重点工作	内容	设区市										
		南昌市第一医院	九江市第一人民医院	景德镇第一人民医院	萍乡市人民医院	新余市人民医院	鹰潭市人民医院	赣州市人民医院	宜春市人民医院	上饶市人民医院	吉安市中心人民医院	抚州市第一人民医院
	单病种多学科诊疗规范	无	有	无								
	单病种多学科病例讨论和联合查房制度	无	有	无								
落实社工和志愿服务	医务社工	无										
	志愿者服务	有										
切实关爱员工，提升员工满意度	医生离职率	1.07%	0.25%	1%	0.66%	0.62%	0.77%	1.2%	1%	2.58%	1.3%	2%
	护士离职率	0.8%	0.5%	0.9%	0.24%	1.64%	2.12%	0.9%	3%	2.22%	0.91%	1%

进一步改善医疗服务 2018 年重点工作进度表

（数据截至 2018 年 8 月 25 日）

重点工作	内容	省直医院													
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院
落实探视制度，实行门禁管理	实行门禁管理病区占比	2.63%	11.94%	100%	100%	0%	0%	34.69%	0%	0%	0%	0%	23.08%	100%	
	探视制度	有													
	配套制度	《消防制度》、《陪护制度》、《护工制度》	《陪护制度》	《门禁管理制度》、《入院须知》、《病房管理制度》、《患者入院、出院、转科等工作制度》	《探视、陪伴制度》	《陪护制度》	无	《患者陪住制度》	无	《探视陪客管理制度》、《门禁卡使用管理规定》	《探视陪客制度》	无	无	《门禁系统管理制度》	
建立住院服务中心，	统一办理入院出院结算	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	否	是

重点工作	内容	省直医院													
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院
实现一站式服务	统一调配全院床位	否	否	是	是	是	是	否	否	否	是	否	否	是	否
	统一预约检查检验	否	是	是	是	否	否	是	否	否	是	否	否	否	否
	统一提供出院带药服务	住院部药房已增加了住院患者出院带药专设窗口，解决了8个科室的出院带药	否	否	否	否	是	否	否	否	否	否	否	否	否
	统一组织出院患者回访	是	否	是	是	否	是	是	是	是	是	是	否	是	否
	一周内电话随访率	25.6%	87%	60%	87.5%	100%	100%	30%	34.4%	90.04%	80%	80%	100%	100%	50%

重点工作	内容	省直医院													
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院
改善候诊就诊环境，彰显人文关怀	一级分诊	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是
	二级分诊	是	是	是	是	否	是	是	否	是	是	是	否	是	否
	候诊区座椅数满足需求	基本满足	是	是	是	是	基本满足	是	是	是	基本满足	是	是	是	是
	一医一患一诊室占比	98.08%	90.06%	100%	96.45%	100%	74.65%	91.21%	22.22%	100%	80.4%	55.76%	100%	100%	43.75%
	候诊区舒缓情绪服务	网络、电视、阅读、音乐	阅读、电视	电视、阅读、音乐	网络、电视	网络、阅读	网络、电视、阅读、音乐	网络、电视、音乐	网络、电视、阅读	网络、电视、阅读、音乐	网络、电视	网络、电视、阅读	网络、电视、阅读、	电视、阅读	阅读
积极应用信息技术，提供便捷服务	实时推送就诊内容	就诊提醒、检查结果、检查排队信息、专家排班信息	检查化验结果、就诊预约情况	预约挂号信息、就诊提醒、医生停诊信息、缴费信息、危急值、检验检查报告、发药提醒	就诊提醒、检查结果查询、情况	检查检查结果	叫号系统	预约、就诊提醒及评价，检查检验结果、发药、缴费信息	就诊信息、检查结果	预约挂号信息、检查结果	就诊提醒、产前检查提醒、检查结果	就诊提醒、检查检验结果	就诊提醒、检查检验结果	就诊提醒，微信支付和挂号信息，检查结果	检查结果

重点工作	内容	省直医院														
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院	
	便捷结算方式	移动支付、诊间结算、自助缴费、病区结算	移动支付、诊间结算、自助缴费	移动支付、诊间结算、自助缴费	移动支付、诊间结算、自助缴费	移动支付	移动支付、诊间结算、自助缴费	移动支付、自助缴费、床旁结算	移动支付、自助缴费	移动支付、自助缴费	移动支付、诊间结算、病区结算、自助缴费	移动支付、自助缴费	移动支付、自助缴费	移动支付、自助缴费	移动支付	
	便捷支付费用占比	9.09%	35%	46.55%	7%	20%	门诊29.24% 住院0.01%	门诊17.5% 住院18%	55.05%	6.39%	45%	39.85%	11.66%	10%	0%	
建立预约诊疗制度，提高就诊效率	建立预约诊疗制度	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	是	
	预约项目	挂号、检查、检验、就诊、住院	挂号、检查、检验、就诊、住院	挂号、检查、检验、就诊、住院	挂号、就诊	挂号、就诊	挂号、检查、检验、就诊	挂号、检查、检验、就诊、住院	就诊	挂号	挂号、检查、检验、就诊、住院	挂号、检查、检验、就诊、住院	挂号、就诊、住院	检查、检验、就诊、住院	挂号	
	就诊分时段预约时间	1小时	1小时	0.5小时	10分钟	否	5分钟	0.5小时	1小时	6分钟	1小时	1小时	1小时	1小时	0.5小时	否
	检查检验分时段预约时间	1小时	1小时	0.5小时	否	0.5小时	1小时	0.5小时	否	1小时	1小时	1小时	1小时	1小时	否	否

重点工作	内容	省直医院													
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院
	预约诊疗率	7.53%	49%	72%	22.8%	17.19%	20%	34.07%	13.12%	27.88%	37%	87%	3.6%	5%	0%
	复诊预约率	100%	68%	80%	17.6%	46.06%	77%	91.94%	13.1%	55.82%	60%	37.99%	3.6%	0%	0%
	口腔复诊预约率	100%	85%	92%	17.6%	92.85%	65%	91.55%	71.31%	34.17%	54%	35.36%	/	/	0%
	产前检查复诊预约率				/		/	91.32%		/		/	/	/	/
	住院分时段预约检查率	100%	100%	100%	100%	100%	98.6%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	0%	0%
	门诊分时段预约就诊率	100%	100%	90%	62.3%	100%	97%	100%	99%	97.39%	40%	100%	100%	0%	0%

重点工作	内容	省直医院													
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院
加强餐饮保障，满足病患需求	提供送餐	是	是	是	否	是	是	是	是	是	是	是	是	否	是
	治疗饮食种类	糖尿病饮食、低蛋白饮食、低盐低脂饮食、清流质、流质、半流质	糖尿病、肾病、高血压、高血脂治疗饮食等	鼻饲/管喂饮食（10余种）、糖尿病饮食、优质低蛋白饮食、低盐低脂饮食、高蛋白饮食、肝肾移植饮食	无	糖尿病饮食，肾病饮食等	低盐、低脂、低蛋白、高蛋白、无盐饮食等	糖尿病饮食	无	无	无	糖尿病膳食、匀浆膳食、肾炎饮食	糖尿病膳食	无	流质、半流质
强化卫生间管理，确保安全整洁舒适	设置挂钩率	100%	100%	100%	100%	100%	90%	85%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%
	设置扶手率	84.09%			10%		90%	95%		0%	10%	0%	30%		90%
	设置紧急呼叫装置率	33.08%			0%		30%	100%		0%	0%	0%	30%		0%

重点工作	内容	省直医院													
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院
	手卫生设施种类及覆盖率	流动水、洗手池；100%	洗手盆；100%	速干手消毒剂、干手纸巾等；100%	洗手液；10%	免洗手液、洗手池；100%	洗手池100%；洗手液80%	擦手纸、洗手液；100%	非手触式水龙头、干手纸巾等；100%	洗手液、；100%	洗手池、免洗消毒液；100%	无；0%	无；100%	感应水龙头、洗手液；100%	洗手池；80%
建立临床路径管理制度，提高医疗质量	临床路径管理病例占比	13.26%	5.5%	51.20%	8.6%	22.59%	17.7%	11.46%	19.11%	13.8%	37.65%	38.1%	11.4%	27.7%	0%
	临床路径平均完成率	84.57%	80.6%	98.27%	87.5%	90.75%	93.7%	96.86%	63.68%	91.55%	96.95%	92.4%	95.3%	88%	0%
	临床路径管理信息化	是	是	是	否	是	否	否	是	是	否	是	是	是	否
	临床路径“医护患”一体化	是	否	否	是	是	是	是	否	是	否	否	否	否	否
	医联体一体化临床路径	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否

重点工作	内容	省直医院														
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山大学附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院	
推广多学科诊疗,提高诊疗准确性	多学科诊疗病种	癫痫、糖尿病、肿瘤	高血压、系统性红斑狼疮等	强直性脊柱炎、痛风、脑卒中等15个病种	骨性错畸形	疑难复杂疾病、多系统器官疾病	多脏器功能障碍、复合伤、高血压、糖尿病并发症	甲状腺肿瘤、肝恶性肿瘤、胃恶性肿瘤、结肠恶性肿瘤	鼻咽癌、肺癌、结肠癌、多发性骨髓瘤、胃贲门癌	淋巴瘤、肺癌等11个病种	肿瘤、不孕不育	先天性卵巢发育不全、全面发育落后、肿瘤等	肿瘤	糖尿病眼底病变	无	
	单病种多学科诊疗规范	有	有	有	无	无	无	无	无	有	有	无	无	无	无	
	单病种多学科病例讨论和联合查房制度	有	有	有	无	无	无	无	无	有	有	无	无	无	无	
落实社工和志愿服务	医务社工	否										试点	否			
	志愿者服务	是														

重点工作	内容	省直医院													
		省人民医院	南昌大学第一附属医院	南昌大学第二附属医院	南昌大学附属口腔医院	南昌大学第四附属医院	江西中医药大学附属医院	赣南医学院第一附属医院	井冈山附属医院	省肿瘤医院	省妇幼保健院	省儿童医院	省胸科医院	南昌大学附属眼科医院	省惠民医院
切实关爱员工，提升员工满意度	医生离职率	0.47%	0.8%	0.3%	2.54%	0.7%	0.95%	0.6%	1.69%	1.5%	0.37%	0.89%	2%	5.5%	0%
	护士离职率	0.26%	0.38%	0.37%	3.28%	0.5%	0.78%	1.4%	2.99%	0%	0.12%	0.23%	4%	4.7%	0%

【新闻稿】

2018 年全国“进一步改善医疗服务行动计划”推进会在九江举行

7月20日，由国家卫健委医政医管局指导、《健康报》社主办的进一步改善医疗服务行动计划推进竞演会（江西站）在江西省九江市举行。国家卫生健康委员会医政医管局王斐、《健康报》社副总编闫丽新、省卫生计生委副主任曾传美、九江市副市长李军出席会议并致辞。省卫生计生委荣获最佳组织奖。

王斐首先对《健康报》社、江西省和九江市以及全体医务人员在改善医疗服务行动上做出的努力表示感谢。王斐要求，随着新一轮“行动计划”的开展，也对各级医疗卫生机构提出了新的要求。希望各级医疗机构、管理者和科室以五项制度和十大重点工作为目标和抓手，积极参与，主动作为，谱写新篇章。会上，王斐做了《进一步感受医疗服务 增强人民群众获得感》的政策解读。

曾传美在致辞中指出，我省在2014年组织开展了“改善群众就医体验”主题活动，这与2015年原国家卫生计生委开展的“进一步改善医疗服务行动计划”不谋而合。我省在优化服务流程、规范诊疗服务、提升院容院貌、控制医药

费用等方面进行了改革，进一步提升了人民群众的满意度，得到了国家卫健委的肯定、群众的好评、社会的认可。他强调，改善医疗服务工作只有起点，没有终点，我省将以十九大精神为引领，以人民健康为重要目标，把人民健康放在优先发展的战略地位，加快推进健康中国建设，努力全方位、全周期保障人民健康。

会上，省卫生计生委医政医管处主要负责同志介绍了我省改善医疗服务主要做法、取得成效、下一步工作计划。来自省内外的 14 家医院围绕多学科诊疗、和谐医患关系两大主题激烈竞演，现场评委打分。最终我省江西省肿瘤医院荣获一等奖，南昌大学第一附属医院、江西省儿童医院、江西省上饶县人民医院荣获三等奖，九江市第一人民医院荣获特别贡献奖。

本次会议代表 400 余人，来自全国 13 个省、自治区、直辖市的 100 多家医疗机构。

（江西省卫生计生委供稿）

省卫生计生委组织开展进一步改善医疗服务 2018 年重点工作观摩交流和座谈活动

7 月 31 日，省卫生计生委组织开展了进一步改善医疗服务 2018 年重点工作观摩交流和座谈活动，省卫生计生委副

主任曾传美参加。

7月31日上午，曾传美、委医政医管处相关负责同志和各设区市卫生计生委医政医管科（处）长、省直医院院长及医务科（处）长、各设区市重点监控医院院长等50余人实地观摩了省肿瘤医院、省妇保院、省儿童医院改善医疗服务2018年重点工作开展情况。下午，曾传美主持召开座谈会。他指出，改善医疗服务2018年重点工作是按照国家卫健委要求，结合浙江经验，针对我省医疗服务难点痛点问题开出的处方。这11项重点工作部署3个多月来，各地各单位在落实上有进展，但也有差距。要进一步深化思想认识，增强工作的主动性和自觉性。做好总结，找准问题，明确要求，理清思路，营造氛围，攻坚克难。

曾传美强调，各地各单位要对标对表，全面落实改善医疗服务2018年重点工作。特别是“落实探视制度，实行门禁管理”有利于医疗管理、后勤管理、治安消防管理、效益管理，体现了医院管理水平和管理者担当精神；住院服务中心要实现五加三，即在要求“五个统一”统一办理出入院结算、调配床位、预约检查检验、出院带药、回访的基础上，实现超声检查、抽血检验、心电图检查功能；卫生间管理要在原有要求基础上，从设计、布局入手，进行升级改造，彰显人文关怀。

曾传美要求，各地各单位要加强组织领导，进一步增强

落实改善医疗服务 2018 年重点工作的推动力和执行力。医疗机构一把手要亲自抓，加强统筹协调；内部各科室要责任清，形成工作合力。省卫生计生委将继续对省直医院和各设区市重点监控医院改善医疗服务 2018 年重点工作落实情况实行“一月一通报、一季一调度”，并将落实情况纳入评审评价、评先评优、学科建设的重要考核内容。各级卫生计生行政部门要参照省卫生计生委的做法加强对所辖医疗机构的指导和督促落实。

座谈会上，通报了省直医院进一步改善医疗服务 2018 年重点工作进度复核情况，南昌大学二附院、省肿瘤医院、九江市第一医院作经验介绍，各省直医院围绕进一步改善医疗服务 2018 年重点工作进展、亮点、存在的问题及下一步工作计划进行交流发言。委政法食品处、基层处、妇幼处、宣传处、中医药处负责同志参会。

（江西省卫生计生委供稿）

【典型案例】

南大二附院多措并举改善群众就医体验

据《人民网》报道：为进一步改善医疗服务，南昌大学第二附属医院（下称南大二附院）在充分满足群众就医需求

的同时，通过优化布局，让患者有舒心的就医环境；极力打造智慧医院，切实方便患者看病，采取积极有效措施解决医院管理、医疗服务等方面存在的突出问题，促进了医疗质量安全能力的提升。

智慧医疗，让患者就医更快捷

“看病难，难就难在排队挂号、检查等待时间长，住院病床难求，流程烦琐复杂。”这是目前百姓在公立大医院就医时遇到的普遍问题。近年来，南大二附院针对实际情况对症下药，在全省率先进行“智能化医院”建设，依托信息化平台，对门诊流程进行优化，实现了微信预约挂号、微信支付、自助胶片打印、就医数据云服务等一系列“智能化医院”服务。为改善患者排队等候时间长、就诊无序状况，3年前，该院以信息技术为支撑，全力打造入院患者一站式服务中心和检查预约中心。为患者提供入出院、小型检查、床位预约等一体化服务，协助患者自动预约MRI、CT等大型检查，实现了住院患者及门诊患者所有检查分时段预约，预约检查率达到100%。

创新管理，改善患者就医体验

南大二附院率先在省内取消门诊输液，门诊抗菌药物处方率低至6.3%，门诊患者抗菌药物使用金额比例低至5.1%。同时，该院打破了传统就医模式，将多学科诊疗模式贯穿于整个诊疗过程中，采取专业相近科室集中设置的办法，如将神经外科与神经内科、心血管内科与心胸外科相邻设置。组建“一站式”多学科综合门诊，开设癫痫病、糖尿病、肿

瘤疾病、系统性红斑狼疮等多种疾病的多学科门诊诊疗服务，缩短了患者就诊等候时间。对急危重和无陪护病人实行挂号、就诊、取药、住院一体的绿色通道服务，对进入绿色通道的患者一律实行“先诊疗、后付费”，确保危重病人得到及时救治。

降低费用，日间手术提升治病效率

如何让群众看好病的同时能够看得起病，一直以来都是公立医院改革的方向。南大二附院在控制医疗费用方面一直在努力。

为控制医疗费用，南大二附院推出日间手术，得到患者一致好评。据悉，该院制定了日间手术管理、奖惩规定，定期对于日间手术数据进行统计、分析，并周会通报。2017年全年共开展8466例日间手术，日间手术范围扩大到177个，开展率达18.56%。2017年，医院平均住院日降至全省最低的7.68天。

该院在确保医疗质量的基础上，继续推行检验、影像检查结果互认，促进合理检查，扩大远程会诊覆盖面，努力降低医疗成本和患者费用负担，并大力推行临床路径和单病种付费，加强辅助用药专项整治，规范诊疗流程，控制诊疗成本，控制医疗费用的不合理增长。通过以上措施，辅助用药比例持续下降，2016年辅助用药比例为25.1%，较2015年同期下降16.9%，药品的比例2016年为37.08%，较2015年同期下降4.1%。

温馨服务，让患者就医更舒心

走进南大二附院，细心的患者会发现，门诊的电子大屏幕和电子触摸屏上随时滚动着最新医药价格等信息，方便患者知晓并查询医疗费用；导医台的志愿者更会主动为你提供咨询、引导和分诊乃至全程服务。整洁的环境、便捷的流程、亲切的服务，让人倍感温馨和舒适。

心血管住院病房进门的右边墙上，是一面“心”型的护理人员的照片墙，走廊两边放满了盆栽，浓浓的人情味是医院患者的共同感受。在医院的病区内，随处可见绿色植物和美丽的油画，墙上贴着温馨提示语，意见簿上写满了患者由衷的感谢，医护人员与病人轻声交谈着。“一切以患者为中心”的理念，架起一座医患沟通的连心桥。

一直以来，该院推崇的护理理念就是为病人提供更好的专业医疗服务。近年来，该院不断加大专科护理培训力度，开展“明星护理单元”轮训学习、保证护理质量水平；另一方面，该院从细节入手注重对病人的优质护理，如肿瘤科与患者跳“广场舞”，心内科打造梦幻儿童病房，护士通过书法、剪纸等寓教于乐的形式开展健康宣教，还开展糖友俱乐部、心律失常患者联谊会、透析肾友交流会等多个护患交流平台及微信平台，让医患关系更为和谐。今年1-3月，该院患者满意度为98.3%，荣获“全国优质护理服务表现突出医院”。

说起南大二附院志愿者服务，如今已成为弘扬全省医疗系统文明新风尚的亮丽名片。自2009年以来，该院团委大力推行医务志愿服务工作，成立了志愿服务工作组织。截至

目前，该院注册志愿者 2404 人，开展志愿服务工作年时长 12480 小时，受益对象达 50 万人次。

如今，这所有着悠久历史的医院，正以独特的文化底蕴，从点滴细节入手，持续改善患者就医体验，打造既有精湛医术又具有人文内涵，服务暖心的百姓医院。

大医精诚佑民康 春暖杏林今更妍

——九江市中医医院改善医疗服务行动纪实

据《浔阳晚报》报道：凭三指，脏腑明，妙手回春，银针化剑驱顽疾；遵五行，阴阳辨，悬壶济世，百草当枪扫病魔。岐黄之道，源远流长；中医文化，博大精深。作为一家容医、教、研、康复为一体的现代化三级甲等中医医院，九江市中医医院始终在发展中坚持弘扬特色中医文化，兼容中西医精华，高擎大医无界烈烈风旗，掬捧惠民服务一池春水。

近三年来，市中医医院在顺应新医改、新形势和新常态的背景下，紧紧围绕进一步改善医疗服务行动计划，坚持走内涵发展、质量发展、特色发展道路，在推进流程再造、人才立院、特色兴院等方面积极探索，取得了诸多亮眼的成效。

2016 年，医院蝉联全国百强中医医院，荣获江西省基本医疗保险 AA 级定点医疗机构，医院被国家发改委纳入“中

医药传承创新工程建设项目”储备单位，医院肾病科、肿瘤科、儿科被推荐为国家中医药管理局区域（专科）区域诊疗中心候选单位等。此外，医院为改善群众就医体验，于2014年至2017年先后组建了九江区域中医联盟、九江区域中医专科联盟，江西省中医药志愿者联合会九江分会，得到了成员单位及百姓的好评。

推进流程再造，在改革中融入人文关怀提供便捷的就医体。

门诊是医院贯彻落实各项医改政策的前沿，是改善患者就诊感受的重要窗口。在“一院两区”的发展背景下，市中医院近年来的门诊、住院人次逐年猛增，原有的就诊环境和诊区布局，已无法为患者提供高质量的就医体验。如何通过管理者的智慧，进行科学的流程再造，成为该院急需解决的问题。

为解决南院门诊科室设置分散、布局不合理等缺陷，医院经过充分调研和对患者就医习惯的分析，对南院门诊科室设置和布局进行了调整，将分散在各处的门诊科室进行了集中，将功能相近或相关的科室就近设置，更于诊间会诊和患者就医流动。同时，配合分楼层设置的挂号、自动缴费窗口，以及一站式服务中心、预检分诊室专业高效的服务，切实让患者少跑腿，快办事。

为满足患者的就医需求，进一步提升服务质量，医院将国家级、省级名老中医集中于国医馆，设立老专家工作站，并增设了曹义斌中医工作室、中医专家门诊诊室、南院院前120急救分站、便民门诊、中医经典病房筋伤科，以及全市唯一的一个运动医学科，方便群众快速找到想要问诊的专家。此外，医院还先后推行了全天候急诊、“无假日”门诊和“弹性排班”制度，为需要周末、假期就医的群众提供了便利。

为了给群众提供一个整洁、温馨的就医环境，医院投入大量资金先后对肝病科、肿瘤科、儿科、疼痛科、北院门诊和治未病中心等进行环境和流程改造，改造后的住院环境更加舒适，标识更加明显；为病区设置残疾人病房、中医综合治疗室、VIP病房以及安装自动热水器等设施，让病友拥有更舒适的住院环境。

通过一系列的改革，从时间到空间，从结构到布局，让患者切实感受到了改革的红利，就医更方便快捷，也深刻体会到了市中医医院的人文关怀。

提升队伍素质，在发展中注入源源活力构筑医疗界的人才高地。

人才是医疗质量的保证，拥有高层次人才，是打造安全医疗的根本，建设一支“医德高尚、素质精良、结构合理”的人才队伍是医院发展的根基。近年来，医院新增国家中医

药管理局医院职业化管理高级研修班人才 1 名、全国优秀中医临床人才 1 名、中医药行业会计领军（后备）人才 1 名、全国老中医学术指导老师 1 名及继承人 2 名。同时，该院还是中医住院医师规范化培训基地、全科医师规培基地、江西中医药大学九江临床医学院、附属九江医院。栽下梧桐树，引得凤凰来。坚持以人为本，实施人才工程是市中医医院发展进程中一以贯之的策略。为此，该院采取了一系列的措施，内培外引，为人才成长创造空间，为尖兵施展才华搭建舞台。

“走出去”博采众长，培养造就铁杆中医。该院选送中青年骨干医师到上海龙华医院、曙光医院及全国中医重点专科建设成绩突出的医院进修学习；邀请国医大师和全国知名中医药专家前来传授中医药技能和知识；实施中医住院医师规范化培训；开展中草药辨识、汤头歌诀背诵比赛。营造人人学习中医、研究中医、应用中医的良好氛围，为铁杆中医的成长营造氛围。

“引进来”共同提高，发挥传帮带，注重继续教育。近年来，该院不断扩充人才队伍，先后引进儿科、心血管、脑病等学科带头人 3 名；引进中医硕士等高层次人才 88 名，绿色通道引进中医优秀人才 26 名、公开招聘 51 人。

同时，坚持“传承不泥古、发展不离宗”，积极发挥老中医的传帮带作用，制定《老中医专家学术经验继承工作方案》，确定了专科名老中医和继承人员，引导中青年医师“读

经典、重临床、跟名师”；开办组建了中医类别研究生培训班、临床类别医师“西学中”班、中医兴趣班，并大力推荐优秀中医人员进入国家人才培养工程，以树模范、立榜样，激励全院中医奋发向上。

深化优质护理，在改善中融入中医特色打造有温度的中医医院。

护理团队的服务水平决定医院的服务水平。护理人员在向患者提供诊疗、护理等服务时表现出来的在知识、技能、工作热情度等方面的状态也能体现出一所医院的管理水平。近年来，市中医医院在不断深化优质护理的同时，还不忘突出自身的中医护理特色，走出了一条具有国医风采的中医药特色护理之路。与传统打针发药的护士不同，近年来，在大力推行中医护理下，市中医医院的护士们还需要对患者进行拔罐、刮痧、中药贴敷、耳穴埋豆、中药塌渍、艾灸等护理，以减轻患者的病痛，辅助医生达到更好的治疗效果。在这里，每一位护理人员都有着扎实的中医理论知识，娴熟的中医技能操作，穿梭忙碌于医院的各个角落，用中医中药铺就生命绿洲，谱写出中医药的神奇疗效。

今年 55 岁的王阿姨前不久在市中医医院做了肛肠手术。原本王阿姨非常担心术后会出现并发症，导致排尿困难，但在护士的帮助下进行耳穴埋豆后，原本很常见的尿潴留并未出现在王阿姨身上，这令她十分开心。目前，像这样的中医

护理技术，市中医医院已开展 42 项，共有 33 余万人次感受到了中医护理的魅力。此外，每周二、周五，护理人员还会带着所有住院患者练习中医健身气功——“八段锦”和“经络操”，真正将优质护理服务落到了实处，也使中医传统文化得到了弘扬。

愿得云帆三千尺，屹立潮头续远行。我们坚信，市中医医院将乘着中医药事业发展的春天，继续挑着弘扬岐黄文化、传承中医国粹的大梁，在进一步改善医疗服务行动之路中越走越宽，结出新硕果，谱写新篇章！

【他山之石】

从“小窗口”到“百平米” 一站式出入院服务中心让医院围着患者转

——上海市第一人民医院

住院最怕时间上的“耗”。等床位耗时间，手术前各种被打散的今天一个、明天两个的检查，同样耗时间。为了让住院患者在入院前、住院中、出院后的全流程“刷”到更好的获得感，上海市第一人民医院开出最新“处方”：2015 年启用双轨制、集约式出入院服务中心。该中心针对患者术前待床日较长、入院准备事项繁琐易遗漏、出院后长期随访不

便等“痛点”，提供从入院登记到出院随访的“一站包围式”服务，让“住院患者跟着医院走”变为“医院围着患者转患者转”。

患者张先生的意外

几天前，65岁的张先生因胆囊不舒服来上海市第一人民医院看门诊，得知是胆总管结石要住院开刀后便在心里嘀咕：这次不知道要在医院待多久，家里老伴实在放心不下。普外科王医生在门诊开立电子入院证的同时，额外多了一个小举动：在电脑上做了个“预处置医嘱”：提前开好张先生此次入院检查项目单。并告诉张先生，一有床位空出来，出入院服务中心就会通知他。“下午我就接到了医院打来的电话，让我第二天早上带好证件，空腹来办入院。”张先生说。

第二天一早，刚踏进服务中心，张先生和陪同来的女儿就眼前一亮。与以往“小窗口”不同，咖啡主色陪衬绿色植物的大厅宽敞温馨，面积将近百米，内部也井然有序。在出入院处置中心门口取号机取号后，张先生挑了前排的座位，笃定地坐等叫号。没有了往日隔着“小窗口”交钱、填卡办理手续的繁琐，张先生这次的感觉完全不同。

更让张先生意外的是，刚办完住院手续准备提着东西去病房的他，很快从工作人员手里拿到了一张检查预约单。“我原本已经做好去病房坐在床上‘干等’各种检查的准备，以前住院不都是这样的嘛？没想到这次不用去病房，直接在这

个中心就能做完一批检查。感觉真的蛮不一样，节省下了不少时间。”工作人员将张先生带到出入院服务中心的一侧，在那里张先生依次接受抽血、量血压、体重、身高等生命体征的采集，随后做了心电图检查。接着，穿过出入院处置中心的边门，在工作人员的陪同下，张先生进行胸片、上腹部核磁共振、心脏彩超、B超、肺功能另5项检查。

上海市第一人民医院项目负责人介绍，过去患者入院检查通常需要一到两天。究其原因，住院患者检查是床位医生负责制。患者住进医院以后，床位医生根据患者手术情况，开出检查项目单。而现在，门诊医生开出入院通知单以后，在门诊中就提前开好入院检查项目单。一旦有床位空出来，出入院服务中心通知患者确认第二天能够住院的同时，就能在电脑系统中调出患者资料，根据门诊医生开出的检查项目单和检验科、CT室等检查科室预约检查时间段。患者在入院第一刻就能进入检查环节，当天完成手术前检查，直接缩短手术患者术前等待日和平均住院日。“从以往的小窗口到如今的大空间，改变的是住院的流程，调动起来的是医院中所有的床位。”

打造一站式出入院服务中心

上海市第一人民医院一站式出入院服务中心自2015年1月启动，同年6月在全院手术科室正式推行，陆续覆盖了胃肠、肝胆、甲状腺乳腺、泌尿、五官、血管介入、胸外、骨

科创伤等临床专科。中心共分 A、B 两个区域、总面积达一百多平米、整洁而又温馨的空间取代了以往的“小窗口”，工作人员和患者之间也没有了玻璃阻隔，而是无障碍地面对面交流。

出入院服务中心本着“一站式”的服务理念，将住院患者的医疗服务向“入院前”和“出院后”进行双向拓展，建立了系统的出入院服务中心管理规范和实践指南。设计并应用面向住院患者、以出入院服务为切入点的医决策支持系统，将以管理流程为主的线性范式转向扁平化的范式。因为数据中心的建立，经过分类和预测，大量信息的收集、处理和共享变得更为便利，扩大横向和外部联系，从而压缩管理层级、提高管理效率、减少管理失误、扩大管理幅度。

同时，医院通过增设信息移动终端，连接门诊与住院数据库，确保患者各项检查、检验结果的数据快速、便捷、准确地传递给主治医师、麻醉师及护理人员，便于充分评估患者病情及手术耐受性，确保患者围手术期安全。同时，患者、医生、护士、麻醉师等诊疗服务决策参与者的行为和偏好将被记录和分析，在制定诊疗方案时可以作为参考，同时也可用于分析不同群体的行为机理。

为了解决住院难，医院还实行跨科调配住院患者。例如骨科 A 区的患者需入院，若骨科 A 区没有床位，可就近调配到有床位的临近的骨科 B 区入院，同时继续由骨科 A 区的专

业医生对患者进行查房、手术等处理。“这样使以往患者跟着医院走的状况，变为医院围着患者转的模式，缓解了患者住院难的问题。”

患者及医护满意度双提升

上海市第一人民医院一站式出入院服务中心运行以来，高效便捷的入院与检查预约机制使得检查等待时间与往年同期相比大为缩短(平均 B 超检查等待时间缩短 0.65 天，CT 检查等待时间缩短 1.11 天，MRI 检查等待时间缩短 1.10 天)、降低了平均住院天数(同期降低约 0.22 天)，从而缓解了不同临床专科之间“一床难求”或“病床空置”的供求矛盾；另一方面，基于信息网络平台完善的随访体系，汇集了随访门诊预约、用药及康复指导、服务体验评估、延续性照护等服务项目，为患者提供高效、优质的医疗服务。

该项目的推行，还提高了住院患者与医务人员的满意度。随着出入院服务中心工作的持续推进，临床医师不必再为患者入院安排及床位协调花费时间与精力，其在门诊开立的术前检查医嘱可直接导入住院系统，更便于医生开展工作；病区护士也减少了很多专业外的工作(如检查预约、血标本采集、入院评估、患者随访、病史复印、共性的健康宣教等)，真正将生与护士的时间还给患者，实现“住院通知有人管，患者住院有人带，闲置床位有人调，出院患者有人理”。相关测评显示，患者对出入院护理服务满意度达到

98.9%，同期提高 0.97%；医院工作人员对该服务项目的满意度达到 99.9%。此外，该项目还具有显著的经济效益和社会效益。正式推行出入院服务中心模式以来，仅为患者直接节省的床位费用就达到 12.56 万元。

上海市第一人民医院通过出入院服务中心规范化建设，实现了新型、高效、便捷住院患者管理模式的开展，缓解了三级甲等医院床位资源严重紧缺的问题。随着出入院服务中心模式的推广应用，明显降低平均住院天数、提高医院床位周转，加大优质医疗资源的使用效率，提高国家在卫生行业投入的产出效率，进一步降低医疗费用支出，提高患者就医满意率。

【简讯】

※为缓解门诊部各岗位员工的职业压力，进一步提高门诊团队的凝聚力和战斗力，近日，省儿童医院医务社工团队联合门诊部为门诊收费处、导诊等岗位职工精心策划了“认识自我，快乐减压”职工成长工作坊，12 名一线职工参加了活动。此活动为职工缓解压力，提升自我综合能力，在服务患者的过程中始终保持良好的工作作风和精神状态。

（江西省儿童医院供稿）

※7 月 2 日，江西省人民医院“一站式门诊服务中心”在门诊大厅正式启用。一站式门诊服务中心将全院多个医疗服务窗口前移并整合集中，体现了优质、高效、便捷的人性

化服务精神。从原来的办事跑多部门到今天的“一站搞定”，江西省人民医院改善群众就医体验工作取得实效。

（江西省人民医院供稿）

来稿地址：江西省卫生计生委医政医管处 邮 编：330046

电子邮箱：gmwxgc@126.com 联系电话：0791—86265203

报：国家卫生计生委办公厅、国家卫生计生委医政医管局

送：各设区市卫生计生委、赣江新区社会事务局、省直管县
卫生计生委、省直医疗卫生单位
